

关键词：呼叫中心系统,企业呼叫中心,需求分析

内容概要：

当满足全球化经营及跨国界发展需要，分布式呼叫中心系统建设迫在眉睫。分布式呼叫中心系统一般由总中心和分中心组成，它们之间可以是对等关系或隶属关系，各中心分布于不同的地理位置，在运作时间、资源、功能上互相协作，为用户提供最大限度的服务。分布式呼...

正文：

当满足全球化经营及跨国界发展需要，分布式呼叫中心系统建设迫在眉睫。分布式呼叫中心系统一般由总中心和分中心组成，它们之间可以是对等关系或隶属关系，各中心分布于不同的地理位置，在运作时间、资源、功能上互相协作，为用户提供最大限度的服务。分布式呼叫中心系统在功能上的突出需求为：

- (1)用户打入的电话可以在各分呼叫中心系统之间转接，即实现网络ACD；
- (2)不论用户资料存放于何地地理位置的数据库，它都应能在电话被派到话务员座席时，在来电信息中弹出，即实现远程数据访问；
- (3)具有响应ip电话的能力，以处理通过ip网络传送过来的异地用户呼叫或WEB呼叫
- (4)呼叫排队模块应具有较强的路由能力，以使异地用户能直接被最适合的话务员接听。

这些要求使得分布式呼叫中心系统在设计上要进行专门的考虑。基于交换机的分布式呼叫中心系统模型。每个单独的分呼叫中心系统均由六部分组成：程控交换机(P B X)、自动呼叫分配器(ACD)、交互式语音应答(I V R)、计算机语音集成(C T I)服务器、人工座席代表(A g e n t)和应用服务主机。

通过DDN实现来电弹出信息等用户数据的远程提取

呼叫中心系统之间不可避免地要发生联系，提取其中的相关数据，如用户基本信息、产品信息、业务情况等，完成相关操作，并把完成的操作返还给主业务系统。可采用DDN方式作为各个分客户服务系统之间的数据传送手段。DDN为点对电或点对多点用户提供高速、半永久连接的综合传输的电信网络。对于每个分中心采用一条固定带宽的DDN专线，总中心则根据分中心数目提供相应的DDN接入的端口。根据业务量大小选择DDN的数据传输带宽。

呼叫中心系统之间需要共享数据时存在着保持各数据库一致性的问题，处理数据的方式可以有多种。例如直接的远程数据库修改，这种方法适用于呼叫中心系统所用的数据库与其他中心主机上的数据库是同一个厂家的产品或互相支持。也可以开发一个数据同步程序，周期性从其他系统主机上的数据库向本地数据库更新数据，此方法适用于经常访问的数据库。对于采用专有系统的主机，需要在原有主机系统上开发一个"代理"程序连接呼叫中心系统服务器和数据库，对非开放式平台的数据进行访问。

在呼叫中心系统日常运行中，每次服务过程中真正从异地数据库中读取的数据不大，与语音传输在数据网络上占用的带宽相比可不作考虑；而且，异地数据的读取速度是呼叫中心系统服务要求所能够接受的。

西安弈聪信息技术有限公司简介

西安弈聪立足陕西西安，为西安企业提供网站优化，软件开发，软件外包，电子政务，网站建设、企业网络营销咨询服务及实施为主体业务，为客户提供一体化IT技术服务。

西安弈聪现有技术架构包含PHP,asp,.NET.C++,VB,J2EE等，在MYSQL,MSSQL数据库系统，ORACLE大型数据库管理系统开发方面专长，经验丰富，是业内技术服务最全面，技术实力最雄厚的IT技术服务企业之一。

联系电话：029-89322522 4006-626-615 网址：<http://www.xaecong.com> 邮箱：admin@xaecong.com